TEKWIND

AIOH61-01 修理について

修理までの流れ

① トラブル発生

当社製品サポートセンターにご相談ください。

トラブル内容をお伺いして、修理が必要と思われる場合、または修理が必要と判断した場合には修理受付窓口をご案内致します。

② 修理品発送

当社修理窓口：RMA センターに修理品を発送願います。

修理品発送前に以下をご確認ください。

1 修理時に必要なものをご準備ください

修理品本体、修理申込書、購入日が証明できる書類 (レシート、領収書、メールの印刷物など)

2 ハードディスクの初期化にご同意ください

故障原因がハードディスクまたはソフトウェア障害の場合、ハードディスクの初期化にご同意いただけませんと修理をおこなうことができません

3 本体の梱包は厳重にお願いします

弊社へ修理品を発送する際は、輸送中の破損を防ぐため元箱のご利用をお勧めします。また、元箱がない場合には、厳重な梱包をお願いします。お客様から弊社への修理品発送で発生した輸送事故につきましては、弊社は一切責任を負いかねますのでご了承ください。

4 交換部品の返却はできません

有償修理および無償修理を行うために取り外した部品の所有権は弊社に帰属し、当該部品は返却できませんのでご了承ください。

5 私物は添付しないでください

お客様の私物パーツ類は同梱なさらず、製品購入時の内容にてお送り下さい。なお、ドライバ CD、各種マニュアル類など直接不具合内容と関係のないものの同梱は不要です。

③ 修理実施

保証期間内修理と保証期間外修理がございます

保証期間内の修理

保証期間内に取扱説明書に従った正常な使用状態で機器が故障した場合には、無償で修理を行います。保証期間内であっても有償修理となる場合もございますので、詳細につきましては修理規定をご参照願います。

保証期間外の修理

修理のご依頼が保証期間外の場合、有償修理で修理を行います。故障の現象が確認できず、修理の必要がないと弊社が判断した場合は、その作業に対して診断料が発生致します。お客様が修理料金の見積もりを弊社に希望された場合、お見積り金額をお客様に通知し、お客様のご了承をいただいたうえで修理を行います。

④ 修理完了

修理申込書

お客様情報

・申込日：　　年　　月　　日

・郵便番号　〒

・ご住所

・フリガナ

・お名前 (貴社名)　　・ご担当者名 (法人の場合)

・電話番号　ご自宅　　・日中のご連絡先

ご購入製品について

・ご購入日　　年　　月　　日

・購入日が分かる書類　□あり (保証期間内の修理の場合、必ず必要です)　□なし

・見積り　□連絡必要　□連絡不要 (　　円以下であれば連絡なしに修理してもよい)　□不要

・製品型番　　・製造番号

・付属品　同梱される付属品の□にチェックを入れてください。それ以外のものはご記入をお願いします。

□AC アダプタ　□電源コード　□その他 [　　]

具体的な不具合内容

・下記にチェックの上、その下の欄に症状をできるだけ詳しく具体的に記入下さい

□常に　□時々 (　　の場合に発生)

その他の確認事項

◆ハードディスクの初期化　□同意　□同意しない (同意いただけない場合には未修理のまま返却致します)

◆パスワード (パスワードを設定している場合には、必ずご記入ください。)

・BIOS パスワード　(　　)

・Windows パスワード　(　　)

◆お客様が追加してインストールしたソフトウェアがあればご記入ください

□あり (　　)　□なし

◆お客様で増設した周辺機器があればご記入ください (メモリー、HDD など)

□あり (　　)　□なし

* 必ず本書を現品に添付し、同梱いただきますようお願い致します。
* 修理を依頼する前に、「修理規定」をご一読いただきご同意願います。

修理規定

第 1 条 本規定の適用対象
本規定は、テックウインド株式会社 (以下「当社」とします) が当社製品 (以下「製品」とします) の修理および諸手続について定めるものです。弊社は本規定に従い修理を実施するものとし、お客様が当社に修理を申込まれた際には本規定に同意いただかなければ修理を依頼頂けないものと致します。なお、お客様が製品を日本国外で使用された場合、および、日本国外から修理をご依頼頂く場合には修理規定の対象外とさせて頂きます。その際は保証規定および本規定の対象外となりますので、修理をお断りする場合ございます。予めご了承下さい。

第 2 条 定義
本規定に基づく修理の対象となる機器 (以下、「対象機器」) は、お客様が日本国内において購入されたパーソナルコンピュータとします。修理とは、日本国内において製品が当社にて故障と判断した場合において、故障部品の修理もしくは交換にて製品の機能を回復させる作業、製品が所定の仕様を満たしているか確認する作業、およびそれにかかわる付帯作業をいいます。

第 3 条 修理の手続き
修理を依頼される場合には、保証期間内外にかかわらず、当社製品サポートセンターにお電話にてご相談ください。修理、もしくは診断が必要な状況かどうか判断をさせて頂きます。修理が必要な場合にはサポートセンターにて修理受付窓口をご案内致しますので、「修理申込書」に必要事項をご記入いただいた上で、お客様ご自身で修理品の梱包、宅配業者への集荷手配をしていただき、当社修理センターにご発送いただきます。

第 4 条 修理の際の同梱物について
修理をご依頼される場合には、下記を必ず添付下さい。
(1) 購入日を証明できる書類 (レシート、領収書、メール印刷物など) (2) 修理申込書 (3) 本体および電源ケーブル (4) AC アダプター (AC アダプター付属の製品のみ)
以下は可能であれば添付下さい。必須ではございません。
(5) マニュアル類など、製品同梱の付属品
以下は絶対に添付なさらないようお願いします。
(6) お客様ご自身で購入された私物パーツ・メモリカード類・その他製品に含まれない各種物品
私物パーツ類を添付された場合、弊社では保管の義務を持たず、紛失時の賠償責任や返還の責務は負わないものと致します。

第 5 条 梱包について
お客様は当社に修理を依頼する際、製品を出荷時の梱包箱 (以下「元箱」とします) を利用するものとします。お客様が元箱を廃棄した際など、やむ得ず元箱での発送が行えない場合、お客様はご自身の負担にて十分な梱包を行い、弊社に発送頂くものとします。元箱以外で梱包された場合には輸送中の破損の可能性が高くなるため、当社は輸送中の破損等の責任を負わないものと致します。また、元箱以外で梱包された場合、あるいは元箱に元箱以外の梱包物・保護部材と当社で判断できる部材が同梱されていた場合、お客様はその梱包・梱包物・保護部材に関する所有権・財産権は放棄するものとし、これらは当社の判断に基づき廃棄させて頂くことがございます。弊社到着時、当社が製品の梱包が不十分であったと判断する場合、当社にて代わりの梱包材をご用意し、ご返送させて頂く場合がございます。その場合の梱包材をお客様にご負担頂く場合がございます。

第 6 条 発送修理の送料について
(1) 保証期間内修理
保証期間内の修理手続きにおいては、送料は双方元払いとさせて頂きます。お客様から当社修理センターへご発送いただく際の送料はお客様負担となりますので、当社修理センターには元払いにてお送り下さい。着払いでお送り頂いた場合、当社は受け取りを拒否する場合があります。修理完了後、弊社から修理完了品をご返送する場合には弊社が送料を負担し、元払いにて発送させて頂きます。
(2) 保証期間外修理
保証期間外の修理手続きにおいては、送料はお客様負担となります。お客様から当社修理センターへご発送いただく際の送料はお客様ご負担となりますので、元払いにてお送り下さい。当社修理センターからお客様にご返却する際の送料については修理のお見積りに加算の上、弊社元払いにて発送させて頂きます。

第 7 条 保証期間内の修理
1. 保証期間内に取扱説明書に従った正常な使用状態で対象機器が故障した場合には、無償にて修理を行います。
2. 次のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となります。
(1) 購入日が証明できる書類が対象機器に添付されていない場合
(2) 水などの液体こぼれ、落下、水没等、または改造、誤接続や誤挿入による故障・損傷の場合
(3) 火災、自信、水害、落雷その他の天災地変、公害、塩害、ガス害、異常電圧や指定外の電圧使用による故障・損傷の場合
(4) 寿命部品や消耗部品の自然消耗、摩耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合
(5) 接続している他の機器、または不適切な消耗品やメディアの使用に起因して対象機器に生じた故障・損傷の場合
(6) お買い上げ後の輸送や移動または落下等、お客様における不適当なお取り扱いにより生じた故障・損傷の場合
(7) お客様が設定したパスワードの忘却によりマザーボード、その他の部品の交換が必要となった場合
(8) お客様のご使用環境や対象機器の維持・管理方法に起因して生じた故障および損傷の場合
第 1 項にかかわらず、次のいずれかに該当する場合は保証期間内であっても、別途それぞれの料金が発生するものとします。
(1)OS を含む、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合であって、お客様が当該再インストールを希望された場合のソフト再インストール料
(2) ウイルス駆除を必要とする場合であって、お客様がウイルス駆除を希望された場合は、ウイルス駆除手数料

第 8 条 修理品が正常である場合の規定
保証期間外の有償での修理において、対象機器お預かり後に故障の現象が確認できず修理の必要がないと当社が判断した場合、また、お客様が修理のご依頼をキャンセルされた場合は、その作業に対して当社が定める検査手数料、および返却のための送料をお客様が負担されるものとします。

第 9 条 修理料金の見積もり
(1) 有償修理の場合であってお客様が修理料金の見積もり当社に希望された場合、当社はお見積金額をお客様に通知するものとし、お客様のご了承をいただいたうえで修理を行います。ただし修理料金の上限をお客様からご提示いただいた場合、修理料金が上限金額を超えない場合は、お客様にご了承いただいたものとして見積提示なしに修理をおこないます。
(2) お客様に見積金額をお知らせした日から 14 日を超えてもお客様から当社に見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は修理を実施せずにお客様に返却致します。

第 10 条 修理品の保管期間
修理完了後にお客様に修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず対象機器をお引き取りいただけない場合は、当社は対象機器をお預かりした日から 180 日の保管期間の経過をもって、お客様が対象機器の所有権を放棄さたとみなし、当該対象機器を自由に処分できるものとします。この場合、当社はお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとします。

第 11 条 故障部品の取り扱い
修理を行うために対象機器から取り外した故障部品については、お客様はその所有権を当社に譲渡したものと見なし、当社は、当該故障部品をお客様に返却しないものとします。なお、当該故障部品は、環境への配慮から修理・再調整後に検査を実施した上で、品質保証された補修用部品として再利用する場合があります。

第 12 条 修理依頼時の注意事項
お客様は、修理をご依頼されるにあたり、次の事項についてご了承いただくものとします。
(1) お客様が保証期間内に修理を依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付いただくものとします。
(2) お客様が修理をご依頼された対象機器の記憶装置 (ハードディスク等) に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容 (以下「データ等」とします) につきましては、当社では一切保証いたしません。お客様は修理をご依頼される前に、お客様の責任においてバックアップをとっていただくものとします。
(3) 修理の内容により、ハードディスク等の初期化・データ初期化が必要となる場合がありますので、お客様はあらかじめハードディスク等の初期化・データ初期化にご同意いただいたうえで修理をご依頼いただくものとします。初期化に同意頂けなかった場合にはお客様が修理をキャンセルしたものと見なし、製品をご返却致します。
(4) 修理完了後の OS およびアプリケーションのインストールやその他の設定につきましては、お客様ご自身で実施いただくものとします。
(5) お客様が対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼いただくものとします。

第 13 条 補修用性能部品
補修用性能部品は、故障部品と機能、性能が同等な部品とします。補修性能部品もしくはこれと同等の部品が調達できなくなった時点で、当該対象機器の修理は終了となり、お客様は修理をお申し込み頂けなくなるものとします。

第 14 条 個人情報の取り扱い
お客様から入手した情報のうち、当該お客様個人を特定できる情報につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
(1) 修理を実施すること。
(2) 修理の品質の向上を目的とし、電子メール、郵便、電話等によりアンケートを実施知ること
(3)「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、お客様の個人情報につき、第1項に定める以外の利用目的で取り扱い、また前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

第 15 条 責任の限定
(1) 再修理について
当社が実施した修理において、当該修理完了日より3カ月以内に、当該修理時の修理報告書を添えて前回修理時にお客様が申告した症状が再現した旨お客様より当社にご連絡いただいた場合で、かつ同一箇所の再修理が必要と当社が認めた場合、当社は無償で修理を実施致します。
(2) 修理
当社の重過失を除き、当社での製品修理により発生したお客様の損害 (逸失利益・派生的損害、および OS を含むデータおよびプログラム・ソフトウェアの消滅・削除・設定等を含む変更が発生した場合、これらに起因する第三者からの損害賠償に基づく損害を含みます) について当社は責任を負わないものとします。

第 16 条 変更
当社は、本規定の内容を変更する必要が生じた場合は、お客様に対する通知をもって変更できるものとします。当該通知は、当社ホームページでの表示により行われるものとします。

修理窓口 *こちらへの直接の持ち込みはできません。
TEL:03-5812-6131
〒344-0063 埼玉県春日部市緑町 6−14−53
テックウインド株式会社 BS 事業所

テックウインド製品保証規定

本保証規定はテックウインド株式会社 (以下、弊社と表記) を経由して販売させて頂いた製品が故障した場合の保証内容を明記したものです。

1. 保証内容
本製品が保証期間内に正常な使用状態で故障した場合に本保証記載内容に基づき修理もしくは交換を無償にて行わせて頂きます。

2. 保証規定の対象外とさせて頂く事項
以下の事項に該当する場合には保証規定の対象外とさせて頂きます。
A, 保証書もしくは保証シールの提示が無い場合
B, 製品に印字あるいは貼付された製造番号が汚損、損傷、および何らかの理由により確認できない場合
C, 製品購入日に発行された販売店での製品名および購入年月日が確認出来る領収書もしくはレシートが無い場合、およびそれらの書面の字句を書き換えられた場合
D, 弊社保証をお受けになれないことを前提として販売された製品 (ジャンク品等) の場合
E, 製品の不適切なお取り扱いにより発生した動作不良と弊社にて判断した場合
F, 発生原因を問わず、製品の端子等を含む折れ・曲がり・欠損・焼損およびその他の物理的な破損を弊社にて確認した場合
G,BIOS およびファームウェア等の書き換えに起因する動作不良の場合
H, 動作周波数・電圧・温度を含む製品の仕様として定められた諸条件を外れた環境でご利用頂いた場合
I, 火災 , 地震 , 水害 , 落雷 , 戦争 , 紛争 , その他自然災害および公害の場合
J, 静電気 , 異常電圧 , 異常ノイズに起因する故障 , 損傷が発生したと弊社にて判断した場合
K, 接続されている他の機器、および不適当な消耗品やメディアの使用に起因して故障 , 損傷が発生したと弊社にて判断した場合
L, 製造メーカーもしくは弊社以外で、改造・修理・調整・部品交換等をされた場合
M, 製品の仕様に適合しない機器を接続したことによる破損・故障の場合
N, 自然消耗、磨耗、劣化による破損・故障・障害の場合
O, 故意および過失による製品の破損の場合
P, お買上げ後の輸送、移動時の落下等お取り扱いが不適当なために生じた故障または損傷
Q, その他合理的事由から弊社が保証対象外と判断した場合

3. 修理完了製品の保証
当初の保証期間の満了日をもって保証期間は終了致します。弊社での修理・交換等をお受け頂くことにより保証期間が延長および発生するものではございません。

4. その他
A, 保証をお受けになる際の窓口は基本的にご購入頂いた販売店様となります。ご購入頂いた販売店様までお問合せ下さい。一部メーカーサポート窓口のある製品についてはメーカー窓口までお問合せ下さい。窓口の詳細については弊社サイトを参照下さい。
B, 製品保証はオークション等の個人間売買を含む中古販売によって延長および発生するものではありません。
C, 修理の際には製品以外のパーツ等をお預かりすることは出来ません。
D, 修理の際には製品以外の物品・パーツ等を添付された場合、弊社では保管・紛失・損傷・盗難を含む一切の責任は負いかねます。また、返却も出来かねますことをご了承下さい。
E, お買い上げいただきました製品はいかなる場合でも返品、交換には応じられません。
F, 特定の機器との間で発生する不具合 (一般に相性と呼ばれるもの) に関する動作は保証致しません。
G, 本保証規定は日本国内においてのみ有効です。海外からの修理依頼、および海外でご利用頂いている製品に関しては保証をお受けになれません。
H, ハードディスク、SSD、フラッシュメモリ、その他記録型ドライブ・メディア等のデータ、および製品における設定等の内部データに関する保護、補償は致しません。修理の際、上記データについて消去を行う場合があり、修理をご依頼頂いた時点で同意されたものとします。
I, 修理中の代替製品のご提供は行っておりません。
J, 弊社以外の輸入代理店を経由した製品、および並行輸入品については保証規定の対象外とさせていただきます。
K 保証をお受けになる際の送料は双方元払いとさせて頂きます。着払い等でお送り頂いた場合、製品のお受け取りは致しかねます。
L, 修理の際には弊社の判断に基づき正常動作に動作する同一製品・同等製品もしくは後継機種への交換とさせて頂く場合もございます。
M, 本保証規定は予告無く変更する場合がございます。製品の保証は最新の保証規定の内容を適用することとさせて頂きます。

5. 免責事項
法律上の請求の原因の種類を問わずいかなる場合においても、本製品の使用または使用不能から生ずる二次的損害 (事業利益の損失、事業の中断、他の機器や部品に対する損傷、事業情報の損失またはその他の金銭的損害を含む) に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。

※This warranty is valid only in Japan.